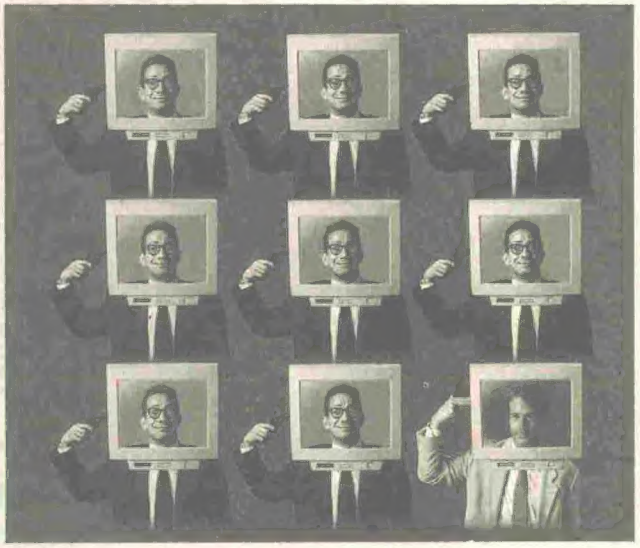
Microcomputer Magazine
พ.ศ. 2540

เรื่องน่าอ่าน

ดร.ครรชิต มาลัยวงศ์

การประยุกต์คอมพิวเตอร์ในหน่วยงานรัฐ : เรื่องที่รอการแก้ไข



ปัญหาที่รอการแก้ไข สำหรับการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในหน่วยงานรัฐ

ยุคนี้หน่วยงานราชการกำลังสนใจเรื่องไอทีมากจริง ๆ ครับ เปิดหนังสือพิมพ์ธุรกิจแต่ละฉบับเห็นมีข่าวเรื่องการจัดหาคอมพิวเตอร์มาใช้ในหน่วยงานราชการกันแทบจะไม่เว้นแต่ละสัปดาห์ จนกระทั่งบรรดาผู้จำหน่ายคอมพิวเตอร์มองเห็นหน่วยราชการเป็นตลาดใหญ่สำหรับทำมาหากินกันอย่างสนุกสนาน ลองคำนวณคร่าว ๆ คิดว่าปีหนึ่ง ๆ มีเงินเดินสะพัดจากหน่วยราชการไปเข้าบริษัทคอมพิวเตอร์ไม่น้อยกว่าหมื่นล้านบาท

การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยให้งานราชการมีประสิทธิภาพมากขึ้นนั้นเป็นสิ่งที่ทุกคนอยากเห็นอยู่แล้ว ยกตัวอย่างเช่น ความพยายามของกระทรวงมหาดไทยที่จะให้ราษฎรตาดำ ๆ อย่างพวกเราเสียเวลาน้อยลงในการทำบัตรประชาชน คือแทนที่จะต้องใช้เวลานับเดือนเทียวไปเทียวมาที่อำเภอสองเที่ยวกว่าจะได้บัตร ต่อไปก็จะใช้เวลาเพียงแค่ 15 นาทีเท่านั้น หรือความพยายามของสำนักงานประกันสังคมกระทรวงแรงงานที่จะออกบัตรประกันสังคมให้เร็วขึ้นแทนที่จะได้บัตรเมื่อสิ้นปีเหมือนแต่ก่อน ก็จะตรวจสอบและออกบัตรได้ในหนึ่งวัน เหล่านี้เป็นสิ่งที่ควรแก่การสรรเสริญ และคิดว่าคงไม่มีใครที่คัดค้านอย่างแน่นอน

อย่างไรก็ตาม การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในหน่วยงานราชการก็ยังมีปัญหาอยู่อีกมาก ปัญหาที่พบนั้นมีอยู่หลายเรื่องด้วยกัน ผมเคยกล่าวถึงปัญหานี้ไปบ้างแล้วในหนังสือพิมพ์ธุรกิจหลายฉบับ แต่ยังไม่ได้นำมาสรุปและคิดอย่างเป็นระบบ ดังนั้นจึงขอถือโอกาสนี้นำมาเสนอให้พิจารณากัน แต่อย่าพิจารณาเฉย ๆ เพราะเวลานี้เราคงจะต้องช่วยกันแก้ปัญหาด้วย จะรอให้ปัญหาเพิ่มพูนมากขึ้นไปเรื่อย ๆ คงจะไม่ได้

ปัญหาการประยุกต์คอมพิวเตอร์ในระบบราชการ

ปัญหาในด้านการประยุกต์คอมพิวเตอร์ในหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจนั้นมีมานานกว่าขี่สิบปีแล้ว ปัญหาที่เกิดแรกสุดก็คือการตั้งงบประมาณในการจัดซื้อคอมพิวเตอร์ในยุคเมื่อขี่สิบปีก่อนโน้นคอมพิวเตอร์ยังแพงอยู่มาก ผมจำได้ว่าเมื่อปี 2510 ผมเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์ IBM 1130 มาใช้มีเครื่องพิมพ์ 80 บรรทัดต่อนาที 1 เครื่อง เครื่องอ่านบัตรเจาะรู 1 เครื่อง และจานแม่เหล็กขนาดครึ่งเมกะไบต์อีกหนึ่ง ปรากฏว่าค่าเช่าตกเดือนละห้าหมื่นบาท แล้วเจ้าเครื่องที่ว่านี้มีสมรรถนะเท่ากับหนึ่งในพันของเครื่องพีซีปัจจุบันนี้เท่านั้น แล้วอย่าลืมนะครับว่าจบปริญญาตรีสมัยนั้นเงินเดือนแค่หนึ่งพันเศษเอง ในเมื่อเครื่องแพงเช่นนี้ การที่หน่วยงานของรัฐทำข้อเสนอขอ

งบประมาณซื้อคอมพิวเตอร์ราคาแพง ๆ ไปที่สำนักงบประมาณ จึงทำให้เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณแทบจะหัวใจวาย ไม่สามารถได้ว่าโครงการใดควรให้งบประมาณหรือไม่ ดังนั้นทางออกก็คือเสนอให้รัฐบาลตั้งคณะกรรมการคอมพิวเตอร์ของรัฐ (National Computer Committee) ขึ้น ทำหน้าที่กลั่นกรองข้อเสนอและให้ความเห็นว่าควรอนุมัติให้หน่วยงานไหนซื้อคอมพิวเตอร์ได้ รายละเอียดเรื่องนี้ผมจะไม่กล่าวต่อ เอาเป็นว่าวิธีการแก้ปัญหาของรัฐบาลในยุคนั้นได้ทำให้กิดการชะงักงันแก่พัฒนาการของการประยุกต์คอมพิวเตอร์เป็นอย่างมาก และทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาอีกมาก ปัญหาที่เกิดขึ้นมาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบันนี้ได้แก่

ปัญหาในการพัฒนาระบบงาน

ยกตัวอย่างที่กำลังเป็นข่าวในขณะนี้ก็ได้ นั่นก็คือกรมสรรพากรได้พยายามพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์สำหรับนำมาใช้ในงานภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นเวลาร่วมห้าปีแล้ว แต่กระนั้นบริษัทผู้ประมูลโครงการได้ก็ยังไม่สามารถพัฒนาระบบให้กับกรมได้ตามที่ต้องการ ปัญหานี้มีความซับซ้อนมากเหมือนกัน และผมเชื่อว่าคงจะไม่ได้เกิดกับทางกรมสรรพากรเพียงแห่งเดียว แต่อาจจะเกิดมาแล้วหลายแห่งและคงจะเกิดต่อไปอีกหลายแห่งเหมือนกัน

ปัญหาในกระบวนการจัดซื้อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

ปัญหาที่ฮือฮามากที่สุดในช่วงปีที่แล้วก็คือการจัดซื้อเครื่องซูเปอร์คอมพิวเตอร์ของกรมอุตุนิยมวิทยา ซึ่งมีเรื่องถกเถียงกันมากมายเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อ การยอมรับหรือไม่ยอมรับเอกสารเพิ่มเติมระหว่างการยื่นข้อเสนอ ฯลฯ เป็นเหตุให้มีการร้องเรียนกันว่าการประมูลไม่โปร่งใส ความจริงแล้วในอดีตก็เคยมีปัญหาเรื่องนี้เกิดขึ้นหลายหนแล้ว เกือบทุกครั้งที่มีใครประมูลอะไรได้เป็นต้องมีผู้ร้องเรียนกันเสมอ ทำให้ต้องมีการพิจารณาความโปร่งใส แล้วไป ๆ มา ๆ ก็อาจจะต้องล้มประมูล แล้วก็ดำเนินการกันใหม่ ทำให้เสียเวลาไปทั้งสองฝ่าย

ปัญหาเรื่องซื้อคอมพิวเตอร์มาแล้วใช้ไม่ได้

ปัญหานี้ก็เป็นเรื่องที่พบบ่อยเหมือนกัน แต่ไม่ค่อยจะมีใครกล้านำมากล่าวถึงกันมากนัก ไม่เฉพาะแต่ในวงราชการเท่านั้น แม้ในวงการเอกชนก็มี ยกตัวอย่างเช่น ธนาคารแห่งหนึ่งเคยซื้อเครื่องเอทีเอ็มจากบริษัทแห่งหนึ่ง พอเครื่องมาถึงแล้วธนาคารก็เก็บเข้าโกดังไปเลย เพราะหลังจากสั่งซื้อล็อตแรกแล้วก็ได้สั่งรุ่นที่มีผู้ใช้กันมากมาจากอีกบริษัทหนึ่งแทน รัฐวิสาหกิจอีกแห่งหนึ่งก็ซื้อมินิคอมพิวเตอร์มาเป็นกุรุส ซื้อแล้วก็ทดสอบไม่ผ่าน มีเรื่องมีราวจนต้องเก็บเอาไว้เฉย ๆ เหมือนกัน เมื่อเดือนก่อนผมไปเที่ยวต่างจังหวัด ได้ไปที่หน่วยงานแห่งหนึ่งพบว่ามี UPS ตั้งไว้เฉย ๆ ไม่ได้ใช้งาน พอถามขึ้นเจ้าหน้าที่ก็ตอบว่าใช้เหมือนกัน แต่ใช้ได้เพียงหกเดือนเองแล้วก็เสีย และไม่มีใครจะซ่อม

ปัญหาเรื่องผู้ใช้ในหน่วยงานไม่ร่วมมือ

ปัญหานี้แปลก เพราะผู้ใช้เองก็น่าจะสนใจอยากใช้คอมพิวเตอร์เพื่อให้การทำงานของตนนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น ครั้นเมื่อผมลองศึกษาความเป็นไปที่แท้จริงของหน่วยงานต่าง ๆ แล้วก็พบว่า ยังมีผู้ที่ต่อต้านการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้อีกมาก เพราะการใช้คอมพิวเตอร์ในช่วงแรกของการเปลี่ยนจากการทำงานด้วยมือมาเป็นการทำงานด้วยเครื่องนั้น ผู้ใช้จะต้องทำงานหนักมากขึ้น คือต้องทำงานทั้งแบบเดิมและแบบใหม่ ตรงนี้แหละครับที่ผู้ใช้ไม่ค่อยจะชอบเท่าใด เผลอ ๆ ก็อาจจะแกล้งทำอะไรผิด ๆ เพื่อให้เจ้านายเห็นว่าคอมพิวเตอร์นั้นไม่ได้เก่งอะไรเลย อีกประการหนึ่งผู้ใช้บางคนก็กลัวว่าตนเองจะมีความสำคัญน้อยลง เพราะถ้าหากผู้บริหารสามารถกดปุ่มคอมพิวเตอร์เรียกค้นหาข้อมูลต่าง ๆ มาดูได้เองแล้ว ผู้บริหารก็อาจจะไม่สนใจเรียใช้งานตนอีกต่อไป เรื่องเหล่านี้แหละที่เป็อุปสรรคขัดขวางการนำคอมพิวเตอร์มาใช้

ปัญหาการขาดความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

งานประยุกต์บางเรื่องเกี่ยวข้องกั
หน่วยงานหลายแห่ง ดังนั้นการพัฒนางานประยุก
จะต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานเหล่า
จึงจะประสพความสำเร็จ เท่าที่พบนั้นควา
ร่วมมือพอจะมีอยู่เหมือนกันระหว่างกลุ่มน
คอมพิวเตอร์ที่มาจากสถาบันเดียวกัน หรือเค
รู้จักกัน แต่ความร่วมมือระหว่างผู้ปฏิบัติงา
อื่น ๆ ค่อนข้างจะหาได้ยาก เพราะทุกคนกล
ว่าการร่วมมือจะทำให้ตนมีความสำคัญน้อยล
หรือมิฉะนั้นก็กลัวจะเสียเปรียบหน่วยงานอื่
ความร่วมมือที่ต้องการนั้นส่วนใหญ่เป็นเรื่
ของการให้ข้อมูล หรืออนุญาตให้อีกหน่วยงา
หนึ่งเชื่อมระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาค้นข้อมู
หรืออนุญาตให้ใช้โปรแกรมของหน่วยงานเ
เมื่อหน่วยงานที่กำลังพัฒนางานประยุกต์ไม่
รับความร่วมมือก็ทำให้จำเป็นต้องหาทางสร้
โปรแกรมเอง เก็บข้อมูลเอง ผลสุดท้ายก็ทำ
เกิดความลักลั่นในข้อมูลและทำให้ระบบไม่
เชื่อถือ

ปัญหาไม่สามารถเชื่อมระบบกับผู้อื่น

หากหน่วยงานมีโชคดีจริง ๆ ระหว่
การพัฒนาระบบ นั่นก็คือหน่วยงานที่ไปติดต
นั้นอนุญาตให้เชื่อมระบบไปใช้โปรแกรม ห
ข้อมูลในฐานข้อมูลได้ ก็ยังเกิดปัญหาตาม
อีกข้อหนึ่ง นั่นก็คือเชื่อมโยงแล้วก็ยัง
สามารถทำให้ระบบใหม่ทำงานตามที่ต้องก
เช่น อ่านข้อที่ต้องการไม่ได้ หรือสื่อสารข้อ
ระหว่างระบบไม่ได้ ลงท้ายระบบที่สร้างขึ้
ยังคงต้องใช้งานเป็นเอกเทศ แบบตัวใครตัว
ต่อไปอยู่นั่นเอง

สาเหตุของปัญหา

เมื่อเห็นปัญหาแล้วก็มาลองพิจารณาดูต่อไปอีกสักหน่อยว่า ปัญหาเหล่านี้มีที่มาอย่างไร อะไรคือรากเหง้าของปัญหา และเราจะแก้ปัญหานี้ได้อย่างไร

เท่าที่ผมได้มีโอกาสใกล้ชิดกับการพัฒนาระบบ และการใช้ระบบงานคอมพิวเตอร์ตามหน่วยงานต่าง ๆ หลายสิบแห่ง ผมคิดว่าสาเหตุของปัญหามีหลายอย่างคือ

การขาดวิธีที่เหมาะสมในการจัดหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

หน่วยงานราชการทั้งหลายนั้นจำเป็นจะต้องใช้ระเบียบการจัดซื้อของสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นแนวทางในการจัดซื้อหรือประมูลซื้อคอมพิวเตอร์มาใช้ แนวทางนี้เดิมทีก็ยึดระเบียบการจัดซื้อที่เหมือนกับการซื้อครุภัณฑ์ทั่วไป เช่น รถยนต์ เครื่องสูบน้ำ หรือแม้แต่โต๊ะเก้าอี้ ซึ่งครุภัณฑ์แต่ละอย่างนั้นสามารถกำหนดคุณลักษณะได้ชัดเจน เช่น จะให้โต๊ะกว้างยาวสูงกี่เซนติเมตร ใช้ไม้ประเภทใด มีลิ้นชักหรือไม่ มีฝาหรือไม่ จะทาแชลแล็กหรือแล็กเกอร์อย่างไรก็กำหนดได้หมด แต่พอมาถึงคอมพิวเตอร์ก็เริ่มมีปัญหาขึ้นมากมายแล้ว เพราะสามารถเขียนข้อกำหนดได้มากมายจะเขียนให้เป็นคุณเป็นโทษกับบริษัทไหนก็ได้ เช่น หากไม่ต้องการเครื่องจากไต้หวันก็ระบุว่าจะต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่มาจากประเทศที่มีสัมพันธไมตรีทางการทูตกับไทย (สุดท้ายอาจซื้อไม่ได้ เพราะคอมพิวเตอร์ปัจจุบันนี้มาจากไต้หวันเป็นส่วนใหญ่

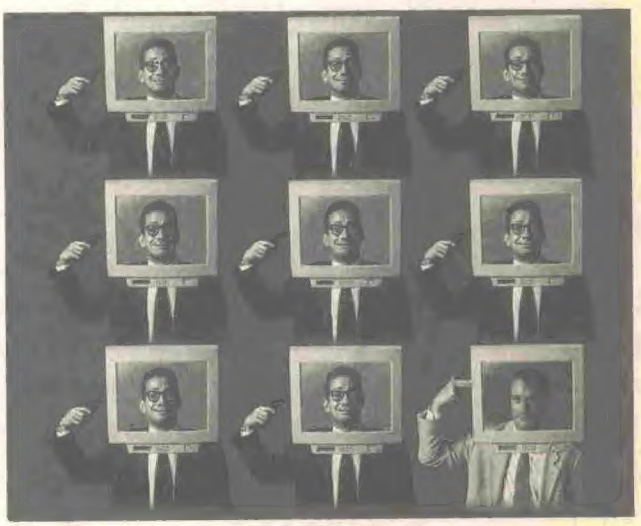
การเขียนคุณลักษณะด้านเทคนิคของคอมพิวเตอร์นั้นถ้าเขียนให้เฉพาะเจาะจงมากเกินไปก็ไม่โปร่งใส แต่หากไม่ระบุให้รัดกุมก็จะได้แก่บริษัทกระจอก ประเภทซื้อแล้วทิ้ง ซึ่งผลสุดท้ายก็คือใช้แล้วทิ้งนั่นเอง แต่ทิ้งทันทีไม่ใช่ใช้ได้หลายปีแล้วค่อยทิ้ง ตามกฎที่สำนักงบประมาณตั้งเอาไว้นานมาแล้วระบุว่า การจัดทำคุณลักษณะด้านเทคนิคจะต้องมีบริษัทที่มีเครื่องที่ตรงกับคุณลักษณะที่กำหนดอย่างน้อย 4 บริษัท แต่ไป ๆ มา บางครั้งก็ไม่ได้ตามนี้

ระเบียบปฏิบัติของสำนักนายกฯ ไม่ได้แนะนำว่าระหว่างการประมูลนั้น การเลือกเครื่องที่ชนะการประมูลควรมีวิธีการตรวจสอบคุณลักษณะอย่างไร จะให้คะแนนอย่างไรกับอุปกรณ์ซอฟต์แวร์ หรือการสนับสนุนต่าง ๆ ของบริษัท เรื่องนี้หน่วยงานต้องไปพิจารณากำหนดกันเอง ซึ่งก็จะส่งผลให้เป็นคุณเป็นโทษกับบริษัทใดก็ได้เช่นกัน ผมคิดว่าเรื่องระเบียบการจัดซื้อนี้ จะต้องเขียนให้เหมาะกับการซื้ออุปกรณ์ไอทีให้มากยิ่งขึ้น หรือแยกเขียนเป็นพิเศษ และให้คำแนะนำไว้ทุกขั้นตอน อาทิ จะกำหนดความเร็วด้วยไหม จะใช้ชิพอะไร ต่อจากนั้นก็จะต้องแนะนำวิธีการตรวจรับด้วย เช่น จะตรวจรับจอภาพก็ต้องระบุว่าจะวัดขนาดจอเมื่อติดตั้งในกรอบจอแล้วหรือจะรื้อตัวจอภาพออกจากกรอบก่อนแล้วค่อยวัดกัน หรือในเรื่องฮาร์ดดิสก์ก็เหมือนกัน เคยเถียงกันเป็นวรรคเป็นเวรว่า 1 เมกะไบต์ คือ 1 ล้านไบต์ ถ้วน ๆ หรือ 1024 คูณ 1024 ไบต์ เรื่องนี้ขอฝากเป็นการบ้านให้ท่านผู้อ่านไปเถียงกันเอง จะไม่เฉลยให้ทราบในที่นี้ ถ้าอยากทราบจริง ๆ ลองโทรศัพท์มาถามกองบรรณาธิการก็แล้วกัน

สำหรับปัญหาข้อนี้ผมจึงขอเสนอว่าสำนักนายกฯ ควรจะต้องออกระเบียบการจัดซื้ออุปกรณ์ไอทีทั้งหมดใหม่ ต้องแยกระหว่างเครื่องใหญ่กับเครื่องเล็ก แยกระหว่างอุปกรณ์สื่อสารกับคอมพิวเตอร์ ต้องให้คำแนะนำในการเขียนข้อกำหนดคุณลักษณะ และต้องให้คำแนะนำในการตรวจรับอุปกรณ์แต่ละรายการด้วยว่าจะทำอย่างไร ผมได้ทราบมาว่าทางสำนักนายกฯ เคยประชุมนักวิชาการหลายคนเพื่อพิจารณาเรื่องเขียนระเบียบการจัดซื้อใหม่ แต่ช่วงที่ผมเขียนเรื่องนี้นั้น ผมไม่มีข้อมูลอยู่ในมือ ใครที่รับผิดชอบจะกรุณาเล่ามาให้ทราบด้วยก็จะเป็นการดี

การขาดมาตรฐานคอมพิวเตอร์

ความจริงผมควรจะต้องเขียนเรื่องนี้รวมกับหัวข้อที่แล้วแต่คิดแล้วแยกออกมาจะดีกว่า ปัญหานี้ก็คือเรายังขาดมาตรฐานที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์อีกมากมายหลายรายการ มาตรฐานที่มีอยู่ก็มีแต่เพียงมาตรฐานแป้นพิมพ์ และมาตรฐานรหัสภาษาไทยเท่านั้น เรายังขาดมาตรฐานในด้านการพัฒนาระบบงาน มาตรฐานขั้นต่ำของระบบคอมพิวเตอร์ มาตรฐานจอภาพ มาตรฐานเครื่องพิมพ์ มาตรฐานโปรโตคอล ฯลฯ มาตรฐานเหล่านี้เราจะต้องรีบเร่งกำหนดขึ้นเพื่อให้เป็นหลักในการกำหนดคุณลักษณะทางเทคนิคของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ หากกำหนดขึ้นได้ก็จะเกิดคุณประโยชน์หลายอย่าง นั่นคือ ทุกหน่วยงานจะได้ระบบที่เป็นมาตรฐานแบบเดียวกัน สามารถสื่อสารกันได้ upgrade ได้ นำมาใช้แทนกันได้ นำมาเชื่อมโยงให้ทำงานร่วมกันได้ การจัดทำคุณลักษณะด้านเทคนิคของแต่ละหน่วยงานก็ง่ายขึ้น ไม่ต้องมีปัญหากับทางบริษัทผู้ขาย ข้างบริษัทผู้ขายเองก็เชื่อมั่นว่าหน่วยงานจะไม่แอบไปมุบมิบเขียนข้อกำหนดคุณลักษณะด้านเทคนิคที่ตนเองเข้าแข่งขันไม่ได้



นอกจากมาตรฐานทางด้านคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ การสื่อสาร และวิธีการพัฒนาระบบงานแล้ว มาตรฐานที่ถูกละเลยมานานก็คือรหัสต่าง ๆ ที่ต้องใช้ ยกตัวอย่างเช่น รหัสจังหวัดที่ใช้ในคอมพิวเตอร์ของกระทรวงมหาดไทยก็ไม่ตรงกับของการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) เรื่องนี้เป็นอุปสรรคอย่างยิ่งต่อการประสานงานหรือการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และจะทำให้การใช้ EDI ในอนาคตมีปัญหา

ทางแก้เรื่องนี้ก็คงจะต้องจัดให้มีสำนักงานมาตรฐานแห่งชาติขึ้นโดยด่วน ให้เหมือน American National Standard Institute เพื่อที่จะได้เป็นหน่วยงานหลักที่ควบคุมมาตรฐานในด้านไอทีของประเทศ การจัดตั้งสำนักงานนี้จะให้นำสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมมาแปรสภาพหรืออย่างไรก็คิดกันต่อไปได้

การชี้แนะโดยบริษัทคอมพิวเตอร์

คงจะต้องยอมรับกันทั่วไปว่า บริษัทคอมพิวเตอร์ทุกแห่งนั้น ได้หมายตาหน่วยงานราชการที่ตนสนใจเอาไว้แล้ว บางบริษัทก็ถึงกับเหมาเอาเลยว่าหน่วยงานนี้หรือกระทรวงนี้เป็นเขตของฉันแต่ผู้เดียว บริษัทอื่นห้ามเข้า ใจจริงผมคิดว่าวิธีการแบบนี้ก็ไม่เลวนัก เพราะหน่วยงานต่าง ๆ เวลานี้ก็ขาดบุคลากรคอมพิวเตอร์อยู่แล้ว หากมีบริษัทไหนเข้ามาเกื้อหนุนดูแลให้การประยุกต์คอมพิวเตอร์เป็นไปอย่างราบรื่นก็จะดี แต่ในทางปฏิบัติมักจะไม่เป็นอย่างนั้น บริษัทบางแห่งมีเส้นมีสายที่สามารถเข้าถึงผู้หลักผู้ใหญ่ในหน่วยงานได้ ดังนั้นจึงถือโอกาสชักชวนให้เริ่มโครงการคอมพิวเตอร์ พร้อมกับอาสาเขียนข้อกำหนดคุณลักษณะด้านเทคนิคให้เสร็จสรรพ ระหว่างนั้นก็ถือโอกาสกำหนดรายละเอียดที่ให้คุณแก่ฝ่ายตนเท่านั้น พูดง่าย ๆ คือจะมีแต่เพียงเครื่องของตนเท่านั้นที่เข้าประมูลได้ เครื่องของบริษัทอื่นจะเข้าไม่ได้เลย วิธีการเช่นนี้มีบ่อยครั้งมาก

และถ้าหากผู้ใหญ่ทางฝ่ายหน่วยงานสนิทสนมด้วยเป็นอย่างดีก็จะพลอยเออออไปด้วย ผมบอกแล้วว่าวิธีนี้จะดีถ้าหากบริษัทนั้นช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง แต่ปัญหาคือพอขายเครื่องได้แล้ว บริษัทที่ว่านี้ก็จะหายวับไปเลย ไม่ได้โผล่หน้าเข้ามาถามสารทุกข์สุกดิบกันอีก ที่ร้ายกว่าก็คือบริษัทนี้อาจจะอันตรธานหายไปจากโลกเอาดื้อ ๆ ก็ได้เหมือนกัน นับว่าผิดหลักฟิสิกส์ที่ว่าสสารไม่มีวันหายไปจากจักรวาลได้

การแก้ไขเรื่องนี้ค่อนข้างยาก เพราะทางราชการเองก็ไม่ได้เตรียมรับมือกับเรื่องนี้ไว้ก่อนจึงไม่อาจขึ้นบัญชีดำหรือบัญชีแดงได้ว่าบริษัทไหนดีไว้ใจได้ และบริษัทไหนไม่ควรคบค้าสมาคมด้วย ถึงเวลาแล้วที่ทางราชการจะต้องตั้งหน่วยงานที่สามารถเป็นหลักทางด้านการจัดซื้อ การประมูล และการพิจารณางานประยุกต์ทางด้านคอมพิวเตอร์ขึ้นอย่างเป็นกิจจะลักษณะเสียที และถ้าหากทางหน่วยราชการมีมาตรฐานทางด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ใช้แล้ว ก็อาจจะไม่จำเป็นต้องอาศัยบริษัทผู้ขายคอมพิวเตอร์มาเขียนกำหนดคุณลักษณะให้ ปัญหาเรื่องความคลางแคลงใจในเรื่องนี้ก็คงจะหมดไปได้

การชี้นำของผู้บริหาร

เรื่องนี้ก็คล้ายกับเรื่องที่แล้ว จะแตกต่างกันก็คือผู้บริหารบางคนอาจจะได้รับใบสั่งมาจากนักการเมืองอีกต่อหนึ่งว่า การเลือกบริษัทผู้ขายเครื่องหรือบริษัทที่ปรึกษานั้น ให้เลือกบริษัทที่นักการเมืองระบุชื่อมา เรื่องนี้ผมเคยพบมาหลายครั้ง บริษัทแห่งหนึ่งเคยประกาศอย่างโจ่งแจ้งในหน่วยงานว่าจะต้องได้งานนั้นแน่ ๆ และก็ได้จริง ทั้ง ๆ ที่ไม่เคยปรากฏชื่อบริษัทนั้นในสารระบบว่ามีความชำนาญทางด้านคอมพิวเตอร์มาก่อนเลยมีอีกหลายกรณีที่เป็นเช่นนี้ พอผมลองกระซิบถามก็ได้ทราบว่า เหตุที่ต้องเลือกบริษัทนั้นเพราะผู้ใหญ่มีใบสั่งลงมา ตรงนี้แหละครับเป็นปัญหาสำคัญที่ทำให้การพัฒนางานประยุกต์หลายแห่งต้องล้มเหลวเพราะไปเริ่มต้นงานกับบริษัทที่ไม่มีความสามารถพอเพียง (incompetent) แล้วพอเริ่มผิดทางเสียแล้วงานที่ตามมาก็จะผิดพลาดตามไปด้วย

ทางแก้เรื่องนี้คงจะยาก เพราะเวลานี้นักการเมืองเกือบทุกคนก็มีธุรกิจหลากหลายเป็นโยงใยไปหมด โครงการพัฒนาบ้านเมืองของเราเวลานี้จึงขึ้นอยู่กับว่าเราจะให้นักการเมืองมีเอี่ยวได้มากเท่าใด หากมิให้ได้จุใจพวกเขาโครงการนั้นก็จะผ่านฉลุย แต่ถ้าเป็นโครงการที่ไม่มีผลประโยชน์ต่อนักการเมืองแล้ว ไม่ว่าโครงการนั้นจะวิเศษมากแค่ไหน ก็ไม่มีทางที่จะได้รับการสนับสนุน

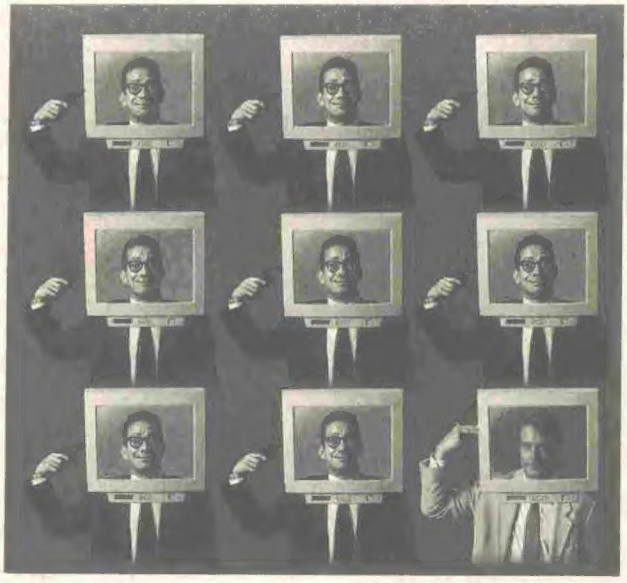
แนวทางแก้ที่ทุกคนหวังพึ่ง สสร.นั้นก็คงจะไม่ได้ผลเท่าไร เพราะสสร.เองก็เปรียบเสมือนฟางลอยน้ำมาเส้นเดียว คนที่กำลังจมน้ำอย่างพวกเราก็จำต้องไขว่คว้าไว้ก่อน แต่ที่จะช่วยให้พยุงลอยตัวผ่านวิกฤติไปได้นั้นเห็นจะไม่มีทาง

ความไม่ใส่ใจของผู้บริหาร

เวลานี้ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานหลายแห่งนั้นแทบจะไม่ได้เป็นอันทำงาน เพราะจะต้องพะวงกับการรักษาเก้าอี้ของตนเอาไว้ อย่างน้อยก็ให้ครบวาระก็ยังดี เมื่อเป็นเช่นนี้ผู้บริหารระดับสูงจำนวนมากจึงต้องคอยมาประจบประแจงนักการเมือง เพื่อให้นักการเมืองเห็นหน้าอยู่ตลอดเวลา หรือมิฉะนั้นก็จะต้องคอยมาเสนอไอเดียใหม่ ๆ ที่จะทำให้นักการเมืองได้ผลประโยชน์มากขึ้น ผลสุดท้ายก็คือแนวคิดที่ผมพร่ำบรรยายว่าสารสนเทศเท่านั้นที่ครองโลก สารสนเทศเท่านั้นที่จะทำให้องค์กรและประเทศแข่งขันกับผู้อื่นได้ ก็ไม่ได้เข้าสมองของผู้บริหารบางกลุ่ม

แต่อย่างไร มีบ้างที่หูตาและสมองว่องไวจะนำเรื่องนี้ไปสร้างเป็นผลประโยชน์แก่นักการเมืองได้ นับว่าใช้ประโยชน์จากไอทีเหมือนกัน แต่ไม่ใช่ในทางที่ผมบรรยายหรืออยากเห็น

เมื่อผู้บริหารบางพวกไม่ใส่ใจกับการบริหารงานเสียแล้ว การจะมีหรือไม่มีคอมพิวเตอร์ใช้จึงไม่ใช่เรื่องที่สำคัญสำหรับผู้บริหารเหล่านี้ มีคอมพิวเตอร์แล้วจะใช้ได้ผลหรือไม่ก็ไม่เป็นอันสนใจ หากถามผู้บริหารว่าอยากใช้คอมพิวเตอร์ค้นหาสารสนเทศบ้างไหม พวกเขาก็จะทำเฉย ๆ เสีย ทั้งนี้ก็เพราะการทำให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพไม่ใช่เรื่องที่พวกเขาสนใจอีกแล้ว ยกเว้นแต่จะบอกว่าคอมพิวเตอร์จะช่วยรักษาเก้าอี้ให้ได้นั่นแหละ อาจจะหันมาสนใจบ้าง



ผมเองเคยคิดว่าการฝึกอบรม และการจัดสัมมนาให้ผู้บริหารระดับสูงสนใจในคอมพิวเตอร์น่าจะมีส่วนช่วยได้บ้าง แต่เท่าที่จัดมามาก ก็พบว่ายังไม่สามารถทำได้อย่างที่คิด อาจจะเป็นเพราะจัดฝึกอบรมน้อยวันเกินไป หรืออาจจะกำหนดเนื้อหาเป็นเรื่องกว้างมากเกินไปก็ได้ อย่างไรก็ตาม ผมคิดว่าทางแก้จริง ๆ คงจะต้องอยู่ที่ท่านนายกรัฐมนตรี ผมอยากเห็นท่านสั่งให้รัฐมนตรี ปลัดกระทรวงอธิบดีและผู้อำนวยการกองทุกคนใช้คอมพิวเตอร์ในงานของตนตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป หากสั่งได้อย่างนี้ละก็ ค่อยมีหวังหน่อย

ประเพณีและความคิดที่ล้าหลัง

ผมมีความเห็นว่าคนไทยมีประเพณีและเรื่องที่ยังเข้าไปกันผิด ๆ อีกมาก ความเข้าใจผิดที่คิดว่าเป็นเจ้าคนนายคนแล้วต้องสบายนั้นทำให้คนไทยเราไม่อยากทำงานหนักคิดหาแต่งานสบาย ๆ ทำ เวลานี้มีวิศวกรจบใหม่ที่ตีนไม่ติดดินมากเหลือเกินนักคอมพิวเตอร์ที่เขียนโปรแกรมไม่เป็นก็มีมากมายหลายพันคน โดยเฉพาะพวกที่จบปริญญาโททางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศยิ่งแล้วใหญ่ เพราะส่วนใหญ่คือผู้ที่สร้างระบบสารสนเทศไม่เป็นผมเคยลองถามบัณฑิตที่จบปริญญาตรีมาใหม่ ๆ และต้องการเรียกเงินเดือนถึงเดือนละ 15,000 บาท ว่าเคยเขียนโปรแกรมอะไรที่ใช้งานได้บ้าง ก็ได้คำตอบว่าเคยเขียนแต่โปรแกรมยาวเพียงหน้าเดียวส่งเป็นการบ้านเวลาเรียน พวกเขาคิดว่านี่คือโปรแกรมที่ใหญ่มากและนี่เป็นผลงานขนาดโนเบลไพรซ์ บัณฑิตพวกนี้ลองรับเข้ามาทำงานเถอะครับ หากไม่ได้รับแก้ไขให้มีความคิดที่ถูกต้องแล้วพอเข้าทำงานได้ไม่ช้าก็จะมาร้องขอเป็นนักวิเคราะห์ระบบเพื่อจะได้ไม่ต้องเขียนโปรแกรมอีก ผมคิดว่าเราต้องเปลี่ยนค่านิยมให้เด็กรู้ตั้งแต่ยังเยาว์วัยว่าพวกเขาต้องทำงาน และต้องทำงานหนักด้วยไม่ใช่ไปเที่ยวฉุยฉายตามศูนย์การค้าเพื่อรอคอยให้แมวมองมาชวนไปเป็นพระเอกได้เงินเป็นล้าน ประเพณีและค่านิยมที่คิดว่าการเป็นศิลปินหรือนักร้องจะทำให้กลายเป็นคนพิเศษนั้นเป็นเรื่องที่น่าหัวร่อโดยแท้ นักมวยอดีตแชมเปี้ยนก็พยายามส่งเสียงแหบ ๆ ไปร้องเพลงอัดอัลบั้มแล้วนี่ยังจะมีนักมวยเหรียญทองพยายามเดินตามค่านิยมผิด ๆ อีก ผมคิดว่าเราต้องส่งเสริมความคิดเรื่องการทำงานให้เข้าไปในสมองของเด็กไทยตั้งแต่เดี๋ยวนี้ ไม่ใช่ส่งเสริมให้เอาแต่ฉุยฉาย เด็กไทยต้องการคนที่จะบอกพวกเขาว่าอนาคตของชาติขึ้นอยู่กับการรักการทำงาน การทำงานอย่างมีคุณภาพ ความใฝ่รู้ ความคิดสร้างสรรค์และการมีวินัย

ความคิดที่ว่าทำอะไรได้ตามใจคือไทยแท้ เป็นเรื่องที่ปลูกฝังกันผิด ๆ มาเป็นเวลานานแล้ว ความคิดนี้ทำให้คนไทยขาดระเบียบวินัยไปหมดตั้งแต่เด็กไปถึงนักการเมือง แน่นอนครับ ผมมองดูนักการเมืองประเภทมีรถตำรวจนำแล้วขับรถแล่นสวนเลนอื่นเพื่อไปยังที่หมายให้เร็วขึ้นนั้นว่าเป็นการขาดระเบียบและเอาเปรียบประชาชน ทำไมนักการเมืองจะต้องรีบร้อนเดินทางไปถึงที่หมายให้เร็วขึ้น พวกเขาปวดท้องจนฉี่จะไหลหรืออย่างไรกันไม่รู้หรือว่าพวกเราชาวบ้านก็มีสิทธิ์ปวดได้เหมือนกัน และที่ทุเรศที่สุดก็คือบรรดานักการเมืองประเภทที่สั่งให้รถตำรวจนำไปส่งที่ไนท์คลับยามค่ำคืนนั่นแหละ ประเพณีและนิสัยอันเสื่อมทรามเหล่านี้หลายคนอาจจะไม่เห็นว่าเกี่ยวข้องกับปัญหาคอมพิวเตอร์ แต่ผมว่ามันเกี่ยวโดยตรงเลยแหละครับ เพราะมันหล่อหลอมให้ผู้บริหาร ผู้ใช้ และนักคอมพิวเตอร์ไทยหลายคนกลายเป็นกลุ่มคนไม่เอาไหนอย่างที่เห็น ๆ

วิธีแก้ไขเรื่องนี้ทำได้ยากมาก เพราะเท่ากับจะต้องเปลี่ยนแปลงนิสัยของคนทั้งประเทศหากใครคิดอะไรออกจะเขียนมาบอกเล่าด้วยก็จะดี

การขาดความรู้และประสบการณ์ที่แท้จริง

สาเหตุของความล้มเหลวในการประยุกต์ทางด้านคอมพิวเตอร์ครั้งแล้วครั้งเล่านั้นอาจกล่าวได้ว่า ส่วนใหญ่เป็นเพราะนักคอมพิวเตอร์ไทยยังไม่มีความรู้และประสบการณ์ในการทำงานกับโครงการใหญ่ ๆ นักคอมพิวเตอร์ประเภทอาจารย์ที่มีชื่อเสียงนั้นมี

การประยุกต์คอมพิวเตอร์ในหน่วยงานรัฐ
: เรื่องที่รอการแก้ไข

มาก พวกนี้รู้ทฤษฎีเป็นอย่างดี อาจเคยทำงานจริงมาบ้าง ส่วนใหญ่เป็นงานด้านการวางแผนระบบ แต่น้อยคนนักที่จะเคยทำงานด้านการ implement ระบบ นักคอมพิวเตอร์ที่ทำงานตามบริษัทที่ปรึกษาก็พอจะมี พวกนี้มีทั้งที่ทำงานเป็นและไม่เป็น พวกที่ทำเป็นมีจำนวนน้อยและมักจะไม่ได้เป็นผู้ลงมือทำงานเอง ส่วนผู้ที่ลงมือทำมักจะเป็นผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ ดังนั้นผลงานที่ออกมาจึงยังใช้ไม่ได้หรือมีคุณภาพเท่าที่ควร ผมได้ทราบมาว่าความล้มเหลวที่เกิดขึ้นระยะหลังเป็นเพราะสาเหตุนี้ค่อนข้างมาก

ความจริงแล้วการขาดความรู้และประสบการณ์นั้นจะว่าไปแล้วก็เป็นปัญหาอย่างหนึ่ง ซึ่งมีรากเหง้าของปัญหามาจากความคิดที่ผิดพลาดในสังคมไทยดังได้กล่าวมาแล้วประการหนึ่ง และจากการที่เราไม่มีโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมที่จะให้นักคอมพิวเตอร์ได้เต้าขึ้นไปสู่ระดับสูงสุดอีกประการหนึ่ง เรื่องนี้จะได้ขยายความในย่อหน้าต่อไป

การแก้ไขเรื่องนี้มีหลายวิธีด้วยกัน วิธีหนึ่งก็คือการส่งเสริมภาควิชาคอมพิวเตอร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐให้มีความเข้มแข็งมากขึ้นกว่านี้อีกร้อยเท่า เริ่มด้วยการจัดหาอาจารย์คอมพิวเตอร์มาประจำ ถ้าหากหาอาจารย์ไทยไม่ได้ก็อาจจะต้อง import มาจากนอก เชื่อหรือไม่ครับว่า อาจารย์ชาวจีนและชาวอินเดียที่เก่งทางด้านคอมพิเตอร์นั้นมีอยู่มากที่อยากมาสอนในเมืองไทย ส่วนอาจารย์เวียดนามนั้นอย่าได้ดูหมิ่นเชียวครับ เพราะพวกนี้เก่งทางด้านคณิตศาสตร์มากกว่าคนไทย การที่บรรดานักการศึกษาไทยเดินตามก้นอเมริกันมานานทำให้ความรู้และทักษะทางด้านคณิตศาสตร์ของเด็กไทยตกต่ำอย่างน่าใจหาย เมื่อสามสิบกว่าปีมาแล้วผมเรียนวิศวฯพร้อมเพื่อนฟิลิปปินส์ซึ่งแน่นอนเดินตามลูกพี่อเมริกัน พวกนี้อ่อนคณิตศาสตร์อย่าบอกใคร แต่มาถึงปีที่จะถึงศตวรรษที่ 21 นี้ผมพบว่าเด็กไทยอ่อนคณิตศาสตร์พอ ๆ กับพวกปีนนอย การแก้โดยวิธีนี้ทำได้เร็ว แต่ก็จะติดกับระบบบริหารมหาวิทยาลัยซึ่งไม่เอื้ออำนวยให้ภาควิชาหนึ่งเติบโตเกินคณะได้

อีกวิธีหนึ่งก็คือ สร้างสถาบันคอมพิวเตอร์ใหม่ แต่อย่าให้เหมือนโรงเรียนคอมพิวเตอร์ห้องแถวที่มีเกลื่อนประเทศทุกวันนี้ เราต้องการสร้างนักคอมพิวเตอรครับ ไม่ใช่สร้างผู้ใช้คอมพิวเตอร์ สถาบันนี้ควรยิ่งใหญ่พอ ๆ กับสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า และควรตั้งหน้าตั้งตาผลิตทั้งนักคอมพิวเตอร์และงานวิจัยดี ๆ ออกมาเป็นล่ำเป็นสันให้เป็นที่ชื่นอกชื่นใจว่าคนไทยก็ทำได้ ไม่ต้องไปเห่อลูกครึ่งนิโกรที่ไม่ได้อยากเป็นคนไทยสักหน่อย เหมือนอย่างที่พยายามทำกันจนหน้าแตก

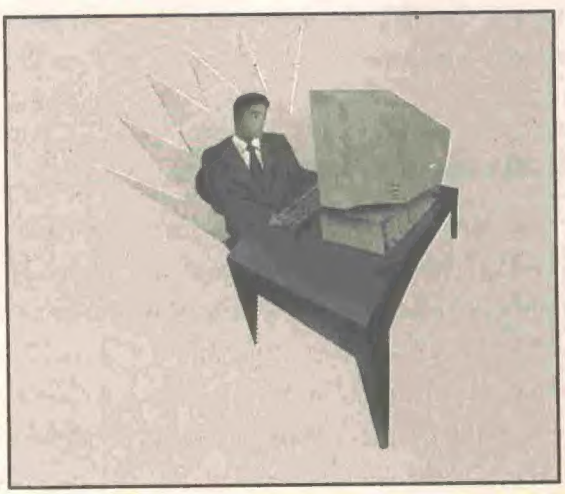
การขาดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม

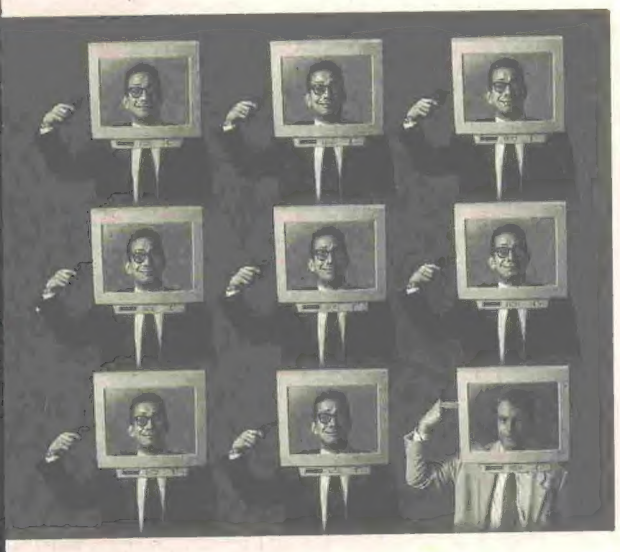
นักคอมพิวเตอร์ไทยในวงราชการเวลานี้กำลังปั่นป่วนเพราะทางสำนักงานข้าราชการพลเรือนได้กำหนดให้มีการเปลี่ยนสายงานจากสายงานเจ้าหน้าที่ระบบคอมพิวเตอร์ ไปเป็นนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ทั้งนี้ก็ด้วยความหวังดีว่าจะทำให้นักคอมพิวเตอร์มีรายได้เพิ่มมากขึ้นจากการเป็นสาขาที่ขาดแคลน อย่างไรก็ตาม เพื่อคงความศักดิ์สิทธิ์ของการเป็นนักวิชาการ ก.พ.จึงกำหนดว่าผู้ที่จะเปลี่ยนสายงานได้จะต้องเป็นผู้ที่จบการศึกษาทางด้านคอมพิวเตอร์มาโดยตรง หรือมิฉะนั้นก็จะต้องสอบเปลี่ยนสายงาน ปรากฏว่าการสอบนี้ค่อนข้างยากเกินไปหน่อยสำหรับเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ซึ่งไม่ค่อยจะได้สนใจกับความรู้ภาคทฤษฎีเท่าใดนัก ดังนั้นจึงยังสอบไม่ค่อยจะผ่าน เจ้าหน้าที่ระบบคอมพิวเตอร์หลายคนมีความสามารถในการพัฒนา ดูแล ติดตั้ง ระบบสารสนเทศหลายระบบ แต่สอบไม่ผ่าน ในขณะที่พนักงานบันทึกข้อมูลระดับ ปวส.ไปเรียนคอมพิวเตอร์ภาคค่ำกับสถาบันบางแห่งไม่นานก็เปลี่ยนสายงานได้โดยที่เปลี่ยนแล้วก็ยังเขียนโปรแกรมไม่ได้ และทำอะไรที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ไม่ได้เลย คิดแล้วเศร้า และถ้าเป็นเช่นนี้ต่อไป ไม่ช้าก็จะไม่มีใครคอยพัฒนางานคอมพิวเตอร์ในหน่วยงานของรัฐ จริงอยู่เราอาจซื้อหาซอฟต์แวร์มาใช้ได้ แต่มีระบบอีกมากที่ไม่สามารถจะหาซื้อซอฟต์แวร์มาใช้ แล้วเราจะทำอย่างไรกัน จะใช้วิธี outsourcing ได้หรือไม่

ผมคิดว่าการแก้ปัญหานี้จะต้องคิดกันใหม่ โดยเฉพาะทางด้านสายงานวิชาการคอมพิวเตอร์ ซึ่งผมเห็นว่ายังไม่เหมาะสมนัก อาจจะต้องคิดกันใหม่ให้ออกมาเป็นสายงานด้านโปรแกรมสายหนึ่ง กับสายด้านวิเคราะห์ระบบอีกสายหนึ่ง การรวมให้งานคอมพิวเตอร์ทั้งหมดเป็นสายงานเดียวกันเป็นความผิดพลาดที่สร้างความยุ่งเหยิงปั่นป่วนอยู่ในขณะนี้

ปัญหาการเมืองในองค์กร

องค์กรทุกแห่งล้วนมีการเมืองภายในทั้งนั้น ผู้บริหารคนนี้ไม่ถูกกับคนนั้น คนโน้นเป็นพวกคนนู้น ฯลฯ เมื่อแบ่งกันเป็นฝักเป็นฝ่ายแล้ว ต่างฝ่ายต่างก็หาทางถล่มอีกฝ่ายหนึ่ง หาทางยกพรรคพวกของตนให้เป็นใหญ่และกดอีกฝ่ายให้หลุดพ้นไปจากวงโคจรของอำนาจ เรื่องเช่นนี้มีทุกหนทุกแห่ง ยิ่งหน่วยงานที่มีอำนาจมาก ๆ ยิ่งได้ยินข่าวคราวเรื่องนี้เล็ดลอดออกมาบ่อยครั้ง ในเมื่อคนทำงานในที่เดียวกันไม่ถูกกันเสียแล้ว ก็เป็นของแน่ว่างานของหน่วยงานจะเดินไปด้วยดีไม่ได้ การนำคอมพิว-





เตอร์มาใช้ในหน่วยงานก็เช่นกัน จะมีปัญหาในทำนองเดียวกัน คือหากฝ่ายหนึ่งสนับสนุน อีกฝ่ายหนึ่งก็จะหาทางบ่อนทำลายทั้ง ๆ ที่รู้อยู่ว่าเป็นเรื่องที่มีประโยชน์ ตลอดเวลากว่าสามสิบปีที่ผมทำงานยุ่งเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ผมได้เห็นความรุ่งโรจน์และร่วงโรยของงานคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานหลายแห่ง การเปลี่ยนแปลงแต่ละครั้งนั้นบอกได้ชัดเจนเลยว่าเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารในองค์กร ความจริงแล้วการใช้คอมพิวเตอร์ในหน่วยงานหลายแห่งจะก้าวหน้าไปมากยิ่งกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันมากหากไม่มีการเมืองในองค์กร

การเมืองในองค์กรนี่อีกเหมือนกันครับที่เป็นอุปสรรคในการพัฒนาระบบงานประยุกต์เรื่องนี้เป็นปัญหาที่เกินความสามารถของนักเทคนิคทางด้านคอมพิวเตอร์จะแก้ไขได้ หากบริษัทใดได้งานในองค์กรเช่นนี้ก็ได้แต่รอดูว่าโครงการจะประสบความหายนะเมื่อใด แต่รับประกันว่าเกิดแน่ ๆ

ความไม่เข้าใจของคนในองค์กร

การพัฒนาระบบงานประยุกต์ให้กับหน่วยงานราชการนั้นมีโอกาสประสบปัญหาอีกอย่างหนึ่ง คือความไม่เข้าใจลักษณะของงาน ผู้บริหารหลายคนรู้สึกรำคาญที่ทีมงานโครงการซักถามรายละเอียดการทำงานค่อนข้างมาก ทั้ง ๆ ที่เป็นเรื่องง่าย ๆ น่าจะรู้แล้ว เช่น การลงบัญชีการซื้อวัสดุ ฯลฯ หลายคนบอกว่าไปจ้างทีมงานเหล่านี้มาได้อย่างไรพวกนี้ไม่รู้งานสักหน่อย ตรงนี้เห็นใจครับ ผู้บริหารคาดว่าคนที่เข้าไปวิเคราะห์คือผู้ที่รู้งานขององค์กรนั้นสิครับ นักวิเคราะห์คือคนที่รู้วิธีวิเคราะห์หาว่าอะไรเป็นปัญหาขององค์กร และปัญหานั้นควรแก้ไขอย่างไร ที่สำคัญคือนักวิเคราะห์คือผู้ที่รู้เทคนิคระบบงานคอมพิวเตอร์ครับ

ความไม่เข้าใจอีกอย่างหนึ่งก็คือ การกะประมาณเรื่องเวลาและงบประมาณต่ำไป ผู้บริหารต้องการให้ทีมงานทำงานให้เสร็จเร็ว ๆ และใช้เงินน้อย ๆ การพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์นั้นไม่มีอะไรแน่นอนครับ ไม่เหมือนการสร้างบ้านซึ่งมีพิมพ์เขียวชัดเจน การพัฒนาระบบงานไม่มีอะไรเลย มีแต่กระดาษดินสอสำหรับเริ่มร่างเค้าโครงบ้านที่จะสร้างเท่านั้น คนที่จะบอกว่าต้องการสร้างบ้านแบบไหนคือผู้บริหาร ซึ่งก็ไม่ยอมเสียสละเวลาบอกว่าต้องการอะไร งานจึงมักจะบานปลาย ใช้เวลามากและเกินงบประมาณเสมอ

วิธีแก้ปัญหานี้คงจะต้องอาศัยการพูดจาให้เข้าใจกันระหว่างทีมงานพัฒนาระบบกับทางฝ่ายผู้บริหารและผู้ใช้ ผมเชื่อว่าถึงที่สุดแล้วโต๊ะเจรจาคือที่ที่ดีที่สุดสำหรับคลี่คลายปัญหานี้

สรุป

ปัญหาและสาเหตุที่ผมนำมากล่าวถึงในฉบับนี้เป็นเพียงส่วนหนึ่งของปัญหาทั้งหมดที่พวกเรากำลังประสบอยู่เท่านั้น ปัญหาปลีกย่อยอื่น ๆ คงจะยังมีอยู่อีกมาก แต่ประเด็นก็คือ ลำพังปัญหาเหล่านี้เองก็มากเกินกว่าที่เราจะแก้ไขได้ภายในช่วงเวลาสั้น ๆ เสียแล้ว

ปัญหาที่ผมนำมากล่าวถึงนั้นมีทั้งด้านการพัฒนาระบบงาน การจัดซื้อคอมพิวเตอร์ การซื้อคอมพิวเตอร์มาแล้วใช้ไม่ได้ ผู้ใช้ในหน่วยงานไม่ร่วมมือ ไม่สามารถร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกและเชื่อมต่อระบบกันไม่ได้

สาเหตุของปัญหาเหล่านี้มีมากมายหลายอย่าง นับตั้งแต่เรื่องการขาดมาตรฐานระเบียบการจัดซื้อที่ไม่เหมาะสม ผู้บริหารไม่ให้ความสนใจ ผู้ขายมีเส้นสายกับผู้บริหารระดับสูง ประเพณีและความคิดที่ล้าหลัง ไปจนถึงเรื่องของการเมืองในองค์กร

บทความนี้นอกจากจะกล่าวถึงปัญหาและสาเหตุของปัญหาแล้ว ยังได้เสนอแนะวิธีการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่กล่าวถึงด้วย ยกเว้นบางปัญหาที่อาจจะยากที่จะแก้ไขได้แล้ว เช่น การสร้างทัศนคติของเยาวชนไทยให้รักการทำงาน ใฝ่รู้ มีความคิดสร้างสรรค์ และการมีวินัย แต่ใครจะสร้างได้ในเมื่อคนสร้างเองก็ยังไม่มีทัศนคติเช่นนี้